# MANUAL DE CARGOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dependencia:** | Dirreción Canales | **Área:** | División Canales Electrónicos |
| **Código del Cargo:** | 3016.09 | **Código del Puesto:** | 3016 |
| **Categoría** | 24 | **Nombre del Puesto:** | Jefe de División 1 |
| **Nombre del Cargo:** | Jefe Canales Electrónicos | **Reporta a:** | Director Canales |
| **Objetivo del Cargo:** | Diseñar, desarrollar e implementar estrategias de canales con el fin de brindar los servicios necesarios para alcanzar las metas institucionales y corporativas. Tiene a cargo la creación e innovaciones de canales electrónicos como la WEB transaccional, WEB presencial y Banca Móvil desde el punto de vista tecnológico y de negocio para asegurar el mejor funcionamiento y con alta seguridad para el cliente; además de gestionar los controles internos para garantizar el adecuado uso de los servicios y convenios. | | |

| MACRO PROCESO | PROCESO | ACTIVIDAD | | FUNCIONES PRINCIPALES |
|---|---|---|---|---|
| | | | 1 | Brindar asesoría en materia de innovación tecnológica, así como analizar y plantear la optimización de los servicios de los canales gestionados desde el punto de vista tecnológico para el Conglomerado Financiero. |
| | | | 2 | Formular estrategias para el desarrollo de nuevos canales electrónicos enfocándose en las tecnologías de punta que surjan a nivel mundial. |
| | | | 3 | Desarrollar iniciativas de mejora en los canales electrónicos existentes, en coordinación con las dependencias encargadas de los segmentos y de los productos del Banco, así como con el Gestor Comercial de su Dirección. |
| | | | 4 | Planificar, organizar, implementar, supervisar, dar seguimiento y control de los planes comerciales asignados a la División de Canales Electrónicos. |
| | | | 5 | Monitorear el comportamiento transaccional y uso de los diferentes canales de atención bajo su responsabilidad (por medio de herramientas tecnológicas como Google Analitics), coordinando con las áreas competentes de la Dirección de Tecnología de Información y con los proveedores a fin de garantizar un óptimo nivel de servicio y que garanticen su permanente operatividad. |
| | | | 6 | Gestionar soluciones tecnológicas, de infraestructura, seguridad informática y regulatorias que reduzcan los costos de transacción, manteniendo un adecuado control de riesgos. |
| | | | 7 | Monitorear y administrar la operación de la banca vía WEB y Móvil, entre otras, que ofrezcan los servicios del Banco. |
| | | | 8 | Participar en coordinación con las Bancas, en la elaboración de la normativa requerida para la eficiente atención de los servicios brindados a través de los canales bajo su cargo. |
| | | | 9 | Apoyar e implementar medidas correctivas en el manejo de canales electrónicos. |
| | | | 10 | Administrar los riesgos operativos a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información del Banco. |
| | | | 11 | Dar seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios tramitados. |
| | | | 12 | Proponer y participar en el desarrollo e implementación de nuevos aplicativos relacionados al fomento y aplicación de servicios. |
| | | | 13 | Elaborar informes de los resultados de las operaciones de los diferentes canales cuando corresponda. |
| | | | 14 | Participar en la elaboración de la normativa requerida para la eficiente atención de los servicios brindados a través de los canales electrónicos bajo su cargo. |
| | | | 15 | Apoyar en la implementación de mecanismos de prevención y control contra posibles fraudes tecnológicos que afecten la adecuada operación de los canales electrónicos de servicio. |
| | | | 16 | Preparar y presentar informes técnicos sobre la gestión, las investigaciones y trabajos realizados y sobre el grado de cumplimiento del PAO de su dependencia. |
| | | | 17 | Cumplir las metas de uso de los canales electrónicos y de las demás metas que se le asignen. |
| | | | 18 | Ejecutar otras tareas propias del puesto. |
| | | | | **FUNCIONES ESPECIFICAS RELACIONADAS CON RIESGO** |
| | | | 19 | Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados. |
| | | | 20 | Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda. |
| | | | 21 | Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad. |
| | | | 22 | Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada. |
| | | | 23 | Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo. |
| | | | 24 | Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo. |
| | | | 25 | Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción. |
| | | | 26 | En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento. |

**NATURALEZA**

El ocupante del puesto le corresponde diseñar e implementar las estrategias de canales electrónicos de servicios por medio de la plataforma tecnológica (banca por internet, banca vía dispositivos móviles y cualquier otro canal que utilice sistemas computarizados e internet como medio de trasmisión) y la ejecución de planes comerciales para alcanzar las metas institucionales y corporativas.

Debe velar por el cumplimiento de los controles internos establecidos para el desarrollo de estos servicios salvaguardando el patrimonio del Banco. La función exige liderazgo, capacidad, dirección, planeamiento, coordinación y supervisión. Su labor es supervisada por el Director de la Dirección de Canales.

Para el cumplimiento de sus metas y garantizar los estándares de servicios debe gestionar con las diferentes dependencias del Banco las soluciones que se requieran, especialmente por el alcance del puesto debe gestionar los desarrollos o implementación de los canales electrónicos con la Dirección de Tecnología de Información.

Le compete distribuir las cargas de trabajo a los diferentes equipos a cargo, así como la evaluación del personal a su cargo. Trabaja bajo lineamientos, políticas, normas y

| CODIGO | REQUISITOS EXIGIBLES | |
|---|---|---|
| | **Formación Académica:** | Licenciatura en Administración de Negocios, Banca y Finanzas, Economía, Contaduría Pública, Finanzas, Mercadeo, Administración de Proyectos, Ciencias de la Computación o Informática. |
| | **Legales:** | Incorporado al Colegio de Profesionales respectivo. |
| | **Experiencia:** | 1. Tres años de experiencia certificada en actividades relacionadas con la formulación, evaluación, seguimiento y control de proyectos relacionado con canales electrónicos de preferencia en Instituciones Financieras.<br>2. Tres años de experiencia en supervisión de personal profesional en áreas administrativas o bancarias relacionadas con administración d proyectos. |
| **CODIGO** | *** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES** | |
| | 1. Conocimientos certificados en el manejo de los conceptos, metodologías y prácticas de la Administración de Proyectos siguiendo los estándares definidos por el PMI (Project Management Institute). | |
| | 2. De preferencia con Certificación PMP (Project Management Professional) vigente. | |
| | 3. Conocimientos certificados en la administración, fiscalización y control de contratos regidos por la Ley y el Reglamento de Contratación Administrativa. | |
| | 4. Conocimientos certificados en materia de bases de datos, desarrollo de sistemas, redes de comunicación informática, seguridad informática y lenguajes de programación. | |
| | 5. De preferencia con conocimientos certificados en materia de diseño y desarrollo de canales electrónicos en Instituciones Financieras. | |
| | 6. Conocimientos en banca, contabilidad, pensiones, fondos de inversión, bolsa y seguros. | |
| | 7. Conocimiento en creación de políticas y procedimientos de formulación, gestión, administración, evaluación y control de proyectos. | |
| | 8. Conocimiento de las leyes nacionales (normativa externa SUGEF, Contraloría General de la República entre otros) y de la normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Banco. | |

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

| CODIGO | REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES |
|---|---|
| | |

| CODIGO | SISTEMAS UTILIZADOS |
|---|---|
| | |

**COMPETENCIAS REQUERIDAS**

| PERFIL KOMPE DISC: | | PERFIL: JEFATURA DE NEGOCIO | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **CÓDIGO** | **Cardinales:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| CAR-01 | Compromiso Social | | | | |
| CAR-02 | Orientación al Cliente | | | | |
| CAR-03 | Innovación y Creatividad | | | | |
| CAR-04 | Orientación al Logro | | | | |
| CAR-05 | Seguimiento de procedimientos | | | | |
| **CÓDIGO** | **Gerenciales:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| GER-01 | Desarrollo de Otros | | | | |
| GER-02 | Dirección de Equipo | | | | |
| GER-03 | Seguimiento de la Gestión | | | | |
| **CÓDIGO** | **Del Negocio:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| NEG-01 | Análisis de la Información | | | | |
| NEG-02 | Negociación | | | | |
| NEG-03 | Persuasión | | | | |
| NEG-04 | Manejo Emocional | | | | |
| NEG-05 | Trabajo en Equipo | | | | |
| **CÓDIGO** | **Del Soporte:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| SOP-01 | Planeación | | | | |
| SOP-02 | Practicidad | | | | |
| SOP-03 | Precisión | | | | |
| **CÓDIGO** | **DISC - Personalidad** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| DISC-01 | Dominancia | | | | |
| DISC-02 | Influencia | | | | |
| DISC-03 | Estabilidad | | | | |
| DISC-04 | Conformidad | | | | |

| | |
|---|---|
| **Observaciones:** | **Este perfil se crea con el fin de establecer la estructura de la Dirección de Canales, se aprueba según oficio DIRCH-938-2016, cuenta con el visto bueno de la Gerencia General Corporativa mediante HT-0555-GGC-2016.**<br>**En este perfil se agregan las funciones relacionadas a riesgo de proyectos según oficio DIRCH-945-2017, el cual cuenta con la aprobación de la Gerencia General.**<br>**Se actualiza y agregan las funciones Relacionadas con Riesgo, según autorización brindada por la Gerencia General Corporativa mediante HT-493-GGC-2019, de fecha 14 de octubre de 2019.**<br>**Este perfil se traslada del Manual de Cargos de formato Word a la versión actualizada de cargo, el día 12 de julio del 2021, con el objetivo de contener todos los perfiles de cargo en el mismo formato.** |